

NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- Evaluer et améliorer continuellement nos pratiques professionnelles et nos prestations.
- Développer, organiser et assurer une gestion des risques coordonnée et efficace pour sécuriser votre prise en charge.
- Evaluer et accroître votre satisfaction et votre confiance en notre établissement.

UN HÔPITAL CERTIFIÉ

De multiples certifications témoignent d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité de nos prestations !

En janvier 2015, l'établissement a renouvelé avec succès sa 4^{ème} visite de certification de la Haute Autorité de Santé, **nous sommes certifié au niveau A**

Le rapport de certification est disponible sur le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr>

L'hôpital est également certifié ISO 22000 pour sa cuisine, ISO 9001 pour sa blanchisserie et sa prestation transport/manutention. Depuis 2012, le Centre hospitalier est engagé dans une démarche originale de «Responsabilité sociétale et développement durable» (ISO 26000). Evalué en janvier 2015 sur cette norme, l'établissement a obtenu un score de 4/5 qui correspond au niveau de performance «Avancé».

Certification : procédure d'évaluation externe, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, effectuée par des professionnels, concernant l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques.

LA SATISFACTION DES USAGERS

Questionnaire de satisfaction hospitalisation complète (rempli au moment de la sortie)	2015	2016	2017	Objectifs	
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	38 %	34,4 %	27,1 %	≥ 50 %	
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	97,4 %	97,4 %	98,6 %	≥ 90 %	

Légende : Bon Moyen Non satisfaisant

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis 2010, le Centre hospitalier suit une série d'indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS). Ci-dessous les derniers résultats obtenus.

Prise en charge en psychiatrie

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2016 (sur la base des hospitalisations de 2015)	Positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%
Qualité du dossier patient - Tenue du dossier du patient (Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé)	83/100	B
Courrier de fin d'hospitalisation - Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation (Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi)	57/100	C
Suivi du poids - Dépistage des troubles nutritionnels niveau 1 (Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte)	95/100	A

Légende : + - Non concerné (NC)

Il n'y a pas eu de campagne d'évaluation en 2018 pour la santé mentale.

Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2018 (sur la base des hospitalisations de 2017)	Positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (Cet indicateur évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient)	66/100	C
Dépistage des troubles nutritionnels (Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte)	99/100	A

Légende : + - Non concerné (NC)

Indicateur	Résultat
Niveau d'engagement dans e-Satis + 48h MCO (Cet indicateur mesure le niveau d'engagement de l'établissement dans le dispositif national de mesure de la satisfaction des patients en hospitalisation complète MCO : la mise en oeuvre du recueil des mails patients permettant de répondre au questionnaire e-Satis en ligne)	DI Sur l'année 2018, le nombre de patients ayant répondu à l'enquête ne permet pas d'afficher un résultat présentant une validité statistique.

DI : données insuffisantes

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2017 (sur les données 2016 - recueil tous les deux ans)	Classe de performance de l'établissement
Prévention des infections nosocomiales ICALIN.2 : Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre).	95/100	A

Légende : + - Non concerné (NC)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2018 (sur les données 2017 - recueil annuel)	Classe de performance de l'établissement
Hygiène des mains ICSHA.3 : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains).	70,2/100	C